

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО КАК ФОРМА ИНФОРМАЦИОННОЙ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

А. И. Кирсанова

В реалиях современности информация является основной экономической деятельности и социальных взаимоотношений. Основным источником хранения и распространения информации на сегодняшний день, как и во все времена, остается библиотека. Информационная функция становится базовой, первичной по отношению к остальным функциям библиотеки, а приоритетным направлением деятельности библиотеки является информационная работа и эффективное информационное обслуживание пользователей.

Применение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в библиотеках внесло кардинальные изменения в их традиционную технологию, повлияло на осуществление основных видов информационной деятельности. В связи с появлением большого количества разнообразных сервисов, сегодня следует говорить об информатизации библиотеки уже не как об отдельно модифицированных процессах, а как о едином комплексе информатизации библиотечных процессов, ориентированных целиком и полностью на потребителей и обеспечение эффективного информационного обслуживания. Таким образом, библиотеки формируют единые комплексные сервисные модели информатизации библиотечных процессов.

Одним из важнейших компонентов сервисной модели является электронное представительство библиотек в Интернете, поскольку именно Интернет и технологии Web 2.0, так активно развивающиеся и внедряющиеся во все сферы человеческой деятельности, являются мощнейшим и самым популярным средством коммуникации среди абсолютно всех категорий пользователей. Электронное представительство подразумевает под собой взаимосвязанный комплекс интернет-технологий, благодаря которым осуществляется позиционирование библиотеки, ее деятельности и ресурсов в глобальной сети. Выбор компонентов представительства обуславливается спецификой деятельности библиотеки, ее типом и видом, целевым и читательским назначением и т. д. Основными задачами электронного представительства являются: осуществление дистанционного информационно-библиотечного обслуживания пользователей, продвижение информационных ресурсов, продуктов и услуг библиотеки, привлечение новых пользователей и создание позитивного современного облика библиотеки.

Сегодняшний Интернет представляет собой многофункциональную информационно-коммуникативную среду. Он одновременно является и каналом личной переписки, и средой онлайн-взаимодействия сотрудников мультинациональных корпораций, работающих в удаленном режиме, и электронным архивом исторических и библиотечных фондов. Это среда поиска и общения единомышленников, огромный банк объявлений и рекламы, продукт деятельности информационных агентств и средство массовой информации.

Существует множество разновидностей сайтов в зависимости от различных критериев. Сайт библиотеки представляет собой виртуальное отражение традиционной библиотеки и является одной из форм информатизации деятельности библиотеки. Основное назначение сайта – повышение качества и скорости предоставления информации пользователям и повышение информационной культуры населения.

Таким образом, для создания электронного представительства конкретной библиотеки и выбора оптимальных его компонентов из всего предложенного в сети многообразия, следует, во-первых, подробно изучить особенности каждого из предлагаемых сервисов Интернет и, во-вторых, провести анализ состояния информационной работы библиотеки, уровня ее информатизации (состав модели информатизации), и, основываясь на этом, формировать индивидуальную модель электронного представительства данной библиотеки.

Нашей практической задачей являлось формирование (разработка и внедрение) электронного представительства Березовского муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (ЦБС, БЦБС). Система представляет собой 9 филиалов, расположенных в близлежащих населенных пунктах г. Березовского, объединенных под управленческим началом Центральной городской библиотеки (ЦГБ).

Формирование электронного представительства проходило в несколько этапов. На первом этапе проводился анализ состояния информационной работы и уровня информатизации библиотек, выявлялись проблемы с осуществлением информационного обслуживания пользователей посредством новых информационных технологий путем изучения внутренней документации и особенностей функционирования ЦГБ, так как она является главным ядром системы.

ЦГБ и вся библиотечная система занимают важное место в организации культурного обслуживания населения округа и оказывают реальное воздействие на изменение качества жизни, хотя и небольших, групп

населения, прежде всего – детей и пожилых людей. Однако направления, формы и методы работы библиотек ЦБС являются весьма традиционными. Из элементов модели информатизации библиотечных процессов в системе присутствуют только три: АБИС ИРБИС; основанный на данной автоматизированной системе электронный каталог, а также базы данных, в формировании которых библиотека принимает участие.

Элементы электронного представительства в библиотеке полностью отсутствовали, что существенно осложняло работу по двум основным причинам:

- отсутствие сетевых каналов распространения информации о библиотеке и ее деятельности сокращает количество пользователей библиотеки;
- отсутствие у библиотеки личных сервисов Интернет (сайт, web-страница) затрудняет распространение собственных информационных ресурсов (электронный каталог библиотеки расположен на сайте администрации города).

Проведенный анализ деятельности библиотеки показал, что вся БЦБС остро нуждается в формировании средств позиционирования в Интернете с целью повышения эффективности информационного обслуживания пользователей, привлечения новых читателей и формирования имиджа библиотеки.

На следующем этапе решались вопросы выявления и отбора наиболее популярных, эффективных и подходящих для БЦБС сервисов Интернет для дальнейшего формирования модели электронного представительства. В качестве методов исследования использовались анкетирование и семантический анализ источников.

Анкетирование проводилось на двух категориях реципиентов: специалистах и пользователях БМКУК ЦБС. Категория специалистов была представлена преимущественно женщинами в возрасте от 40 до 60 лет – директорами муниципальных библиотек. Категория пользователей на 77% состояла из подростков и молодежи в возрасте от 11 до 30 лет, являющихся школьниками и студентами (наиболее активная категория читателей ЦБС), и лишь 23% реципиентов было представлено старшим поколением.

Стоит обратить внимание, что обеим категориям были предоставлены разные варианты анкет. Отличия касались вопроса использования различных форм электронного представительства библиотеками и читателями. Результаты анкетирования сравнивались между двумя категориями одновременно по трем основным вопросам:

– Какие сервисы Интернет, по личному мнению реципиента, являются наиболее распространенными и известными реципиенту?

– Оцените информативность сервисов Интернет по шкале от 1 до 10, где 10 – абсолютно удовлетворяет все информационные потребности, а 1 – совершенно не удовлетворяет.

– Какими формами электронного представительства чаще всего пользуется реципиент (для пользователей) / какие формы использует библиотека (для специалистов)?

Наиболее известными и распространенными сервисами Интернет специалисты считают следующие сервисы (рис. 1): сайт (87%), электронная почта (70%), представительство в социальных сетях (64%), блог (60%). Пользователи отдали большее предпочтение сайту (65%) и социальным сетям (42%), таким образом, явно выделив лидеров .

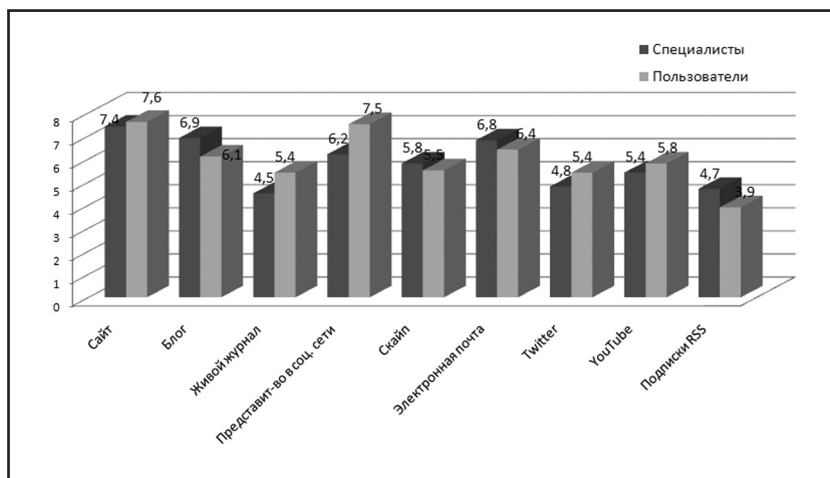


Рисунок 1. Наиболее известные реципиентам сервисы Интернет

Оценка информативности выделенных лидирующих сервисов оказалась практически одинаковой как у специалистов, так и у пользователей (рис. 2). Самым информативным был признан сайт (7,5 из 10), далее социальные сети (6,9 из 10), и наконец, блог (6,5 из 10). Электронная почта (6,6 из 10) получила высокую оценку как эффективное средство распространения информации.

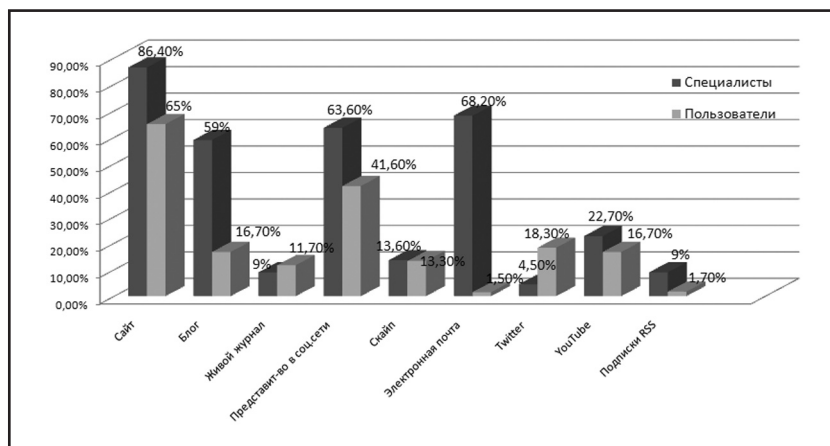


Рисунок 2. Оценка информативности сервисов Интернет

Ответы на последний вопрос о предпочтениях использования сервисов Интернет библиотеками и пользователями оказались очевидны (рис. 3). Примерно 80% библиотек используют в качестве форм электронного представительства сайт и/или электронную почту, около 60% – социальные сети и/или блог. Пользователи в 50% случаев используют сайт и в 40% социальные сети (рис. 3).

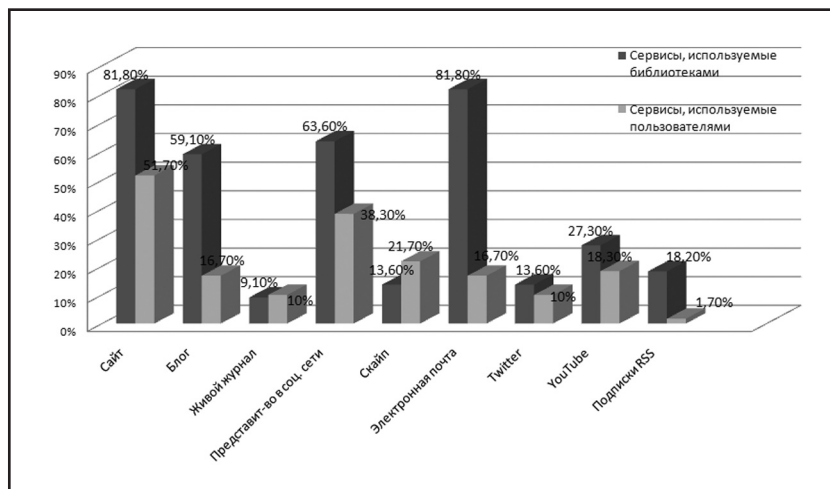


Рисунок 3. Сервисы Интернет, используемые библиотеками и читателями

Таким образом, на третьем этапе была сформирована модель электронного представительства БЦБС. В основу модели были взяты четыре наиболее распространенных, информативных и используемых сервиса Интернет: сайт, блог, социальные сети, электронная почта. Их взаимодействие обусловлено различным функционалом каждого из сервисов, гармонично дополняющих друг друга.

Сайт библиотеки с его уникальным дизайном, интуитивно понятной и четкой структурой, с актуальной и релевантной информацией является своего рода визитной карточкой или лицом учреждения. Поэтому он является основным ядром модели электронного представительства.

Блог в нашей модели является второй по значимости оболочкой и направлен на отражение новостей, событий, мероприятий внутри библиотеки и ЦБС, а также размещение обзоров литературы. Это связано со спецификой муниципальных библиотек, а именно большим объемом массовой культурно-воспитательной работы, которую необходимо широко позиционировать среди пользователей.

Социальные сети объединяют большое количество пользователей (их посещает более чем две трети онлайн-аудитории во всем мире). Это связано в первую очередь со стремительным ритмом современной жизни и нехваткой времени на живое общение. Благодаря неформальному общению со своей целевой аудиторией, в социальных сетях библиотеки выводят услуги по продвижению информационно-библиотечных продуктов и услуг на новый уровень. Организуя взаимодействие с читателями в форме мгновенных ответов, обучающей деятельности, рекламы и т. д., библиотеки формируют новый имидж релевантных в современном обществе институтов, оптимизируют свою деятельность и повышают социальную активность пользователей. Таким образом, социальные сети являются третьей оболочкой модели и эффективно обеспечивают посещаемость сайтов, обратную связь и постепенно генерируют контент.

Электронная почта является связующим звеном всех трех элементов, поскольку основа функционирования и управления сервисами Интернет выстраивается через личный кабинет – электронный ящик пользователя сети.

В соответствии с данной моделью на заключительном этапе началась работа по разработке схемы каждого из сервисов Интернет в отдельности, формированию контента и внедрению сервисов в деятельность библиотеки.

Так, целью создания сайта стало виртуальное отражение БЦБС, ее деятельности и электронных ресурсов, направленных на удовлетворение

информационных потребностей всех категорий пользователей библиотечной системы. Сайт должен отвечать запросам пользователей в адресной (адрес ЦГБ и филиалов, контакты), библиографической (электронный каталог, БД) и фактографической (история БЦБС, информация о городе, мероприятия, информационные ресурсы и т. д.) информации.

Прежде чем приступить к формированию структуры сайта БЦБС, был проведен анализ аналогов – сайтов муниципальных библиотек разных регионов. Подобный анализ помог решить две противоречащие друг другу задачи: заимствование положительного опыта и разработка оригинального сайта, отличающегося от других.

Так было принято решение вынести в главное меню сайта семь основных разделов-страниц (как наиболее удобное для восприятия пользователем количество): «Главная», «Новости», «О библиотеке», «Ресурсы и услуги», «Наш Березовский», «Гостевая книга» и «Карта сайта». Далее разделы по иерархическому принципу делятся на подразделы и отдельные страницы. Все структурные элементы сайта также делятся на информационные и сервисные. Информационные разделы и подразделы характеризуют содержание сведений, размещенных на сайте. Сервисные – демонстрируют, какие возможности по обработке информации и интерактивному взаимодействию библиотека предоставляет пользователям.

Сервисные подразделы:

- «Электронный каталог» – подраздел, в котором расположен библиотечный каталог в машиночитаемой форме, работающий в реальном режиме времени. Он предоставляет широкие поисковые возможности: многоаспектное отражение фондов библиотек, оперативное отражение новых поступлений, одновременно обеспечивает поиск информации по классификационным индексам, предметным рубрикам, ключевым словам и т. д.

- «БД Периодики» – подраздел, в котором выделена часть электронного каталога в виде отдельной базы данных, обеспечивающей поиск по периодическим и продолжающимся изданиям, выписываемым библиотеками системы.

- «Электронное продление книг» – подраздел, предлагающий пользователям услугу электронного продления взятых на абонементе книг с помощью специальной формы-заявки.

- «Удаленные ресурсы» – данный подраздел содержит описания удаленных ресурсов, в формировании которых участвует БЦБС, а также прямые ссылки на сами ресурсы, в которых пользователи могут осуществлять информационный поиск.

– «Полезные ссылки» – данный подраздел предлагает прямые ссылки на различные ресурсы Интернет, распределенные по тематическим разделам.

– «Гостевая книга» является сервисным разделом, обеспечивающим обратную связь с пользователями сайта. Здесь с помощью специальной формы пользователь может оставить свои отзывы, предложения, жалобы, пожелания и т.п.

На этапе разработки дизайна сайта были определены визуальное оформление, элементы фирменного стиля, средства навигации. Так был создан логотип библиотеки в виде раскрытой книги с золотым листочком березы на левой странице и надписью «ЦБС Березовский» на правой странице. За простыми знаками легко определяется символ библиотеки: книга – хранительница знаний, а золотой лист березы – знак города Березовского, центра добычи рудного золота России. Поэтому в цветовом оформлении сайта присутствуют золотой, зеленый и оттенки коричневого цветов, а элементы меню сопровождаются маркером в виде листика березы.

Основными инструментами навигации сайта являются:

– меню – список основных разделов с раскрывающимися подразделами, горизонтально располагается в верхней части страницы сайта (для персональных страниц филиалов и отделов ЦГБ предусмотрено дополнительное меню с правой стороны страницы);

– раздел «Карта сайта» является навигационным разделом, отражающим всю структуру сайта и предоставляющим возможность перемещения в любой раздел посредством гиперссылки;

– гиперссылки для возвращения к предыдущей странице сайта или перехода на следующую.

На следующем этапе работа по разработке сайта была разделена на два направления: сбор данных для контента сайта сотрудниками библиотек системы и web-программирование, информационное наполнение, тестирование и продвижение сайта web-мастером.

Таким образом, была проведена большая работа по проектированию, разработке структуры и дизайна сайта, web-мастером созданы оболочка сайта, выбрано и зарегистрировано доменное имя сайта (berezlib.ru), выстроена навигационная система, начата работа по заполнению функциональных разделов сайта (<http://berezlib.ru/>). Однако сайт библиотеки нуждается в дальнейшей разработке и наполнению по заявленной структуре, а также тестированию со стороны сотрудников и пользователей.

Разработка блога БЦСБ велась по схеме, схожей с разработкой сайта: проектирование, создание структуры и дизайна, выбор блог-платформы,

web-программирование, наполнение, тестирование и продвижение. На стадии проектирования цель блога была определена как оперативное отражение событий, происходящих в библиотеках системы.

Технологии создания блога и представительства в социальной сети являются значительно более легкими по сравнению с сайтом, поэтому web-программирование и наполнение блога велись без привлечения web-специалистов.

В качестве площадки для создания блога была выбрана бесплатная блог-платформа www.blogger.com на базе Google. При создании блога БЦБС был выбран один из стандартных шаблонов платформы, но создан собственный фоновый рисунок в программе Adobe Photoshop. Элементы композиции оформления блога подчеркивают концепцию города Березовского как центра золотодобычи, книг как золотых россыпей знаний, а библиотек соответственно как сокровищниц. Эту же концепцию подчеркивает и название блога «Библиороссыпь».

В «Библиороссыпи» были использованы следующие технологии Blogger: календарь (отражает текущую дату), часы (отражают время Уральского региона), кнопки RSS – подписки на блог, список читателей блога. Особенно стоит выделить технологию, позволяющую автоматически отображать архив новостей по месяцам и возможность формирования тематических рубрик, по которым распределяются новостные сообщения. Благодаря этим технологиям, навигация по блогу становится быстрой и удобной.

Поскольку создание блога не требовало привлечения web-специалиста и отдельного формирования контента, то блог «Библиороссыпь» был внедрен и начал свое функционирование намного раньше сайта (<http://bibliocbs.blogspot.ru/>).

В качестве представительства в социальной сети для БМКУК ЦБС была создана группа в «ВКонтакте» (<http://vk.com/bibliocbs>). «ВКонтакте» – самый посещаемый ресурс русскоязычного сегмента сети Интернет. На сайте зарегистрировано более 200 миллионов пользователей (более 47 млн посетителей заходят на сайт каждый день). Основной активной группой пользователей сети является молодежь.

На сайте представлена возможность закладывать собственные записи и использовать файлы, загруженные другими пользователями, формируя их в личные коллекции, что делает «ВКонтакте» одним из крупнейших медиа-архивов Рунета.

Именно данными возможностями мы воспользовались при формировании собственной группы для Центральной городской библиотеки г. Березовского. Так, основная новостная лента содержит сведения разного

характера: информацию о грядущих или прошедших мероприятиях, различные объявления, ссылки на информацию, размещенную на сайте и в блоге, а также опросы пользователей и интересные сведения о библиотеке. Стоит обратить внимание, что размещаемая в группе информация не дублирует сведения из других сервисов электронного представительства системы, а лишь ссылается на них, оставляя возможность комментировать запись пользователями.

Контент группы составили альбомы с большим количеством фотографий с мероприятий библиотеки. Они пользуются особой популярностью, поскольку содержат фотографии не только сотрудников библиотеки, но и участников мероприятий, которые с удовольствием находят себя и отмечают на изображениях своих друзей. Также формируется контент видеозаписей, посвященных деятельности библиотек. Это в первую очередь новостные ролики, снятые местным телевизионным каналом «Век телевидения», а также видеозаписи сотрудников и читателей библиотеки.

Группа ЦГБ в сети «ВКонтакте» призвана в дальнейшем организовать обратную связь с молодежью на понятном для них языке, пробудить интерес к библиотеке, быть актуальной, релевантной и идти в ногу со временем.

Таким образом, в результате исследования было сформировано электронное представительство БМКУК ЦБС, состоящее из трех основных сервисов Интернета: сайта, блога, представительства в социальной сети. Эффективность работы представительства можно будет оценить лишь после определенного времени его функционирования. Зависеть это будет от умения и навыков сотрудников библиотеки активно поддерживать, развивать и продвигать разработанные сервисы.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алешин Л. И. Информационные технологии: учеб. пособие / Л. И. Алешин. – М. : ФОРУМ, 2008. – 423 с.
2. Веб 2.0 [Электронный ресурс] // Википедия : свобод. энцикл. : [сайт]. – М., 2001–2013. – URL: http://ru.wikipedia.org/wiki/Web_2.0 (дата обращения: 15.04.2013).
3. Веб 2.0, библиотеки и информационная грамотность : сб. публикаций / науч. ред. Я. Л. Шрайберг. – СПб. : Профессия, 2011. – 278 с.
4. ВКонтакте [Электронный ресурс] // Википедия : свобод. энцикл. : [сайт]. – М., 2001–2013. – URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki> (дата обращения: 15.04.2013).
5. Гендина Н. И. Официальный веб-сайт: проблемы отражения в открытом информационном пространстве основных функций библиотеки как социального института // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 2. – С. 5–15.

6. Гончаров М. В. Практическая реализация библиотечного Интернет-комплекса / М. В. Гончаров, К. А. Колосов. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 190 с.
7. Знакомство с Blogger [Электронный ресурс]. – URL: https://www.blogger.com/tour_start.g (дата обращения: 15.04.2013).
8. Инновации Web 2.0 в библиотеках [Электронный ресурс] // Библиотечные штучки : [блог] / Е. Шибанова. – М., 2008 – URL: <http://blog.shikate.ru/30/innovacii-web-20-v-bibliotekah/> (дата обращения: 17.03.2013).
9. Коротков А. В. Интернет в системе мировых информационных процессов / А. В. Коротков, К. А. Карякина. – М. : МГУ, 2006. – 146 с.
10. Мобильные библиотеки. Мобильные библиотечные онлайн-услуги : сб. публ. – СПб. : Профессия, 2012. – 367 с.
11. О сайте «ВКонтакте» [Электронный ресурс]. – 2013. – URL: <http://vk.com/about> (дата обращения: 15.04.2013).
12. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособие / И. С. Пилко. – М. : Профессия, 2006. – 341 с.
13. Редькина Н. С. ИТ-стратегия библиотеки : науч. пособие / Н. С. Редькина. – М. : Литера, 2012. – 240 с.
14. Редькина Н. С. Стратегическое развитие информационных технологий в библиотеке / Н. С. Редькина ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка СО РАН. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2012. – 222 с.
15. Сайт [Электронный ресурс] // Википедия : свобод. энцикл. : [сайт]. – М., 2001–2013. – URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki> (дата обращения: 15.04.2013).
16. Levine J. R. The Internet For Dummies / J. R. Levine, M. Levine-Young, C. Baroudi. – Manhattan : Wiley, 2003. – 380 p.